

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

ATENCIÓN AL CLIENTE
I.E.S. LAURONA
CURSO ESCOLAR 2022-2023

FAMILIA: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
CFGB: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
CURSO: 1º
CÓDIGO MÓDULO: 3005
DURACIÓN HORAS: 75 H



BRÍGIDA JIMÉNEZ ESTELLÉS

ÍNDICE

1-INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.Justificación.....	1
1.2. Contextualización de la programación.....	2
1.3. Objetivos generales del título y su relación con el módulo.....	6
2-COMPETENCIAS	10
2.1. Competencia general del título	10
3-CONTENIDOS.	13
4-UNIDADES DIDÁCTICAS.....	15
4.1. Organización de las unidades didácticas.....	15
4.2. Distribución temporal de las unidades didácticas.....	17
5-METODOLOGÍA: ORIENTACIONES DIDÁCTICAS.	18
5.1. Metodología general.	18
5.2. Metodología específica. Estrategias didácticas específicas.	20
5.3. Actividades complementarias.....	21
5.4. Elementos transversales	22
6-EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.....	22
6.1. Criterios de evaluación.....	22
6.2. Resultados de aprendizaje	24
6.3. Instrumentos de evaluación.	28
6.4. Criterios de calificación.	29
6.5. Actividades de refuerzo y ampliación.....	32
7-RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS.....	32
8-MEDIDAS DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS.	33
9-EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.....	35

1-INTRODUCCIÓN

1.1.Justificación

El Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo. Se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

No obstante, cada comunidad autónoma regula los perfiles profesionales de los Ciclos Formativos de Grado Básico en su ámbito de gestión, por lo que la concreción curricular de base para la redacción de esta programación será la que establezca su comunidad autónoma.

Independientemente de esto, el Ciclo Formativo de Grado Básico también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.
- DECRETO 135/2014, de 8 de agosto, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunidad Valenciana y el DECRETO 185/2014, de 31 de octubre, del Consell, por el que se establecen veinte

currículos correspondientes a los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

- ORDEN 73/2014, de 26 de agosto, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regulan los programas formativos de cualificación básica en la Comunidad Valenciana.
- DECRETO 104/2018, de 27 de julio, del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano.
- RESOLUCIÓN de 14 de junio de 2022, del director general de Centros Docentes, por la que se fija el calendario escolar del curso académico 2022-2023.

El Título Profesional Básico en Servicios Administrativos queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Servicios Administrativos
- Nivel: Ciclo Formativo Grado Básico
- Duración: 2.000 horas
- Familia Profesional: Administración y Gestión
- Referente europeo: CINE-3.5.3

El módulo Atención al Cliente que se imparte en el primer curso del Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Administrativos es de 75 horas, repartidas en dos horas semanales.

1.2. Contextualización de la programación.

Esta programación se contextualiza en el IES Laurona, ubicado en la calle Dr. José Pérez Martínez, nº 6, de Lliria.



Según los datos del Padrón de 2021, el Municipio de Lliria cuenta con 23.648 habitantes, lo que supone el 14,02% de la población de la comarca (168.624 hab).

En cuanto a la composición de la población, el 73,17% son nacidos en la Comunidad Valenciana, y el 10,99% son emigrantes.

Respecto a la distribución de la población por edad, los menores de 29 años suponen aproximadamente un tercio de la población (29,89%).

Si nos centramos en el nivel de estudios de la población del municipio, predominan claramente los que tienen estudios medios (grado 2).



En el municipio de Lliria había censadas 1.378 empresas en 2022 y 12.629 en la comarca. Estas cifras indican que tanto la propia Lliria como la comarca de Camp del Túria disponen de un tejido empresarial significativo. De ellas, en el 2020 el 6% pertenecen al sector industria, el 12% a construcción y el 82% a servicios en el municipio y en la comarca. Si nos centramos en el sector servicios, el más numeroso, éste se compone a su vez de las siguientes actividades detalladas en el gráfico :



En definitiva, los datos demográficos y económicos expuestos justifican la pertinencia de la enseñanza de economía y de los diferentes ciclos formativos del departamento de administración del IES Laurona, en el municipio y en la comarca.

El Centro Educativo

La oferta formativa del IES Laurona es amplia, pues comprende los niveles de ESO, Bachiller y Ciclos Formativos.

En el turno de mañana, se imparte:

<p>ESO</p> <p>1º ESO (4 grupos)</p> <p>2º ESO (4 grupos + PAM)</p> <p>3º ESO (3 grupos + PMAR),</p> <p>4º ESO (3 grupos + PR4);</p>
<p>BACHILLERATO</p> <p>1º y 2º, en las modalidades científica y Humanística y Social.</p>
<p>CICLO FORMATIVO GRADO BÁSICO</p> <p>CFGB de Servicios Administrativos (1º y 2º)</p> <p>CFGB de Electricidad y Electrónica (1º y 2º).</p>
<p>CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO</p> <p>GM de Gestión Administrativa (1º y 2º);</p> <p>GM de Instalaciones de Telecomunicaciones (1º y 2º).</p>

En el turno de tarde, la docencia abarca los siguientes ciclos formativos:

<p>CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR en la modalidad Presencial</p> <p>GS de Administración y Finanzas (1º y 2º)</p> <p>GS de Mantenimiento Electrónico (1º y 2º)</p> <p>GS de Electromedicina Clínica (1º y 2ª).</p> <p>GS Dietética (1º Y 2º)</p>
<p>CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO</p> <p>GM de Farmacia y Parafarmacia (1º y 2º).</p> <p>GM de Atención a personas en situación de dependencia (1º y 2º)</p>

El departamento de Prácticas Formativas se encarga de coordinar la Formación en los Centros de Trabajo (FCT). Un número significativo de alumnos que las realizan es contratado al finalizar su periodo formativo.

Según los datos del curso anterior¹, el IES contaba con 755 alumnos matriculados, agrupados en 38 grupos, con el siguiente desglose:

Nivel académico	Número de alumnos	Grupos
ESO	361	19
Bachillerato ciencias	46	2
Bachillerato humanístico	73	2
Formación Profesional Básica	50	4
Ciclos Grado Medio	97	4
Ciclos Grado Superior	128	7

¹ En el momento de realizar la presente programación, el periodo de matrícula de Ciclos Formativos del curso actual no se haya cerrado.

Totales	755	38
---------	-----	----

El departamento didáctico “Familia Administración y Gestión” está formado por 14 profesores, 7 PS y 7 PT.

Perfil del alumnado que cursa el módulo.

El módulo de Atención al Cliente se imparte 2 horas semanales en el turno de mañana, que se inicia a las 08:00 y finaliza a las 14:15 horas. Los alumnos tienen un patio de 10:45 a 11:10 horas. Se imparte los lunes de 13:00 a 13:55 y martes de 08:00 a 08:55

En nuestra aula contamos con 18 estudiantes, la mayoría procede de Lliria, y Poble de Vallbona. Su edad está comprendida entre los 15y 16 años.

1.3. Objetivos generales del título y su relación con el módulo

Los objetivos generales para este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.

- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- e) Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- j) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicando el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

- l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

- r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitar las tareas laborales.
- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo i).

Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) y que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

2-COMPETENCIAS

2.1. Competencia general del título

La competencia general del título consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia, así como en alguna lengua extranjera.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- a. Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b. Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c. Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d. Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.

- e. Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f. Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- g. Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.
- h. Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i. Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- j. Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k. Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l. Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m. Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n. Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.

- ñ. Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o. Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p. Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q. Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r. Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándose de forma individual o como miembro de un equipo.
- s. Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t. Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u. Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v. Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

- w. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

La formación del módulo se relaciona con la competencia profesional i) del título.

Además, se relaciona con las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

El módulo profesional objeto de la presente programación, Atención al Cliente (código 3005) está vinculado a la unidad de competencia:

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

3-CONTENIDOS.

Los contenidos básicos en el módulo de Atención al Cliente, código 3005 son:

UNIDADES DIDÁCTICAS	CONTENIDOS
Comunicación y atención al cliente (UD.1)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen <input type="checkbox"/> Barreras y dificultades comunicativas. <input type="checkbox"/> Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. <input type="checkbox"/> Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Empatía y receptividad.

<p>Venta de productos y servicios: (UD.2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Actuación del vendedor profesional. <input type="checkbox"/> El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. <input type="checkbox"/> El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. <input type="checkbox"/> Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
<p>La venta y su desarrollo (UD.3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Técnicas de venta. <input type="checkbox"/> Servicios postventa. <input type="checkbox"/> Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista
<p>Información al cliente (UD.4 y 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Roles, objetivos y relación cliente-profesional. <input type="checkbox"/> Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. <input type="checkbox"/> Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. <input type="checkbox"/> Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. <input type="checkbox"/> Objeciones de los clientes y su tratamiento. <input type="checkbox"/> Fidelización del cliente. <input type="checkbox"/> Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. <input type="checkbox"/> Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.
<p>Tratamiento de reclamaciones: (UD.6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. <input type="checkbox"/> Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. <input type="checkbox"/> Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

4-UNIDADES DIDÁCTICAS.

4.1. Organización de las unidades didácticas.

La organización de las unidades didácticas para el módulo de Atención al Cliente es la siguiente:

UNIDAD 1. Comunicación y atención al cliente

CONTENIDOS

1. El proceso de compraventa
2. Las softskills en la atención al cliente
3. El proceso de la comunicación
4. La comunicación verbal
5. La comunicación no verbal

UNIDAD 2. Venta de productos y servicios

CONTENIDOS

1. El vendedor profesional
2. La actuación del vendedor profesional
3. Exposición de las cualidades de los productos y servicios

UNIDAD 3. La venta y su desarrollo

CONTENIDOS

1. Las técnicas de venta
2. La preparación de la venta
3. El proceso de venta
4. Servicio posventa
5. Ley de Ordenación del Comercio Minorista

UNIDAD 4. Información al cliente (I)

CONTENIDOS

1. El cliente.
2. La información legal al cliente.

UNIDAD 5. Información al cliente (II)

CONTENIDOS

1. La fidelización del cliente
2. El comportamiento de los clientes
3. Estímulos de los clientes
4. La creación de una experiencia diferente
5. La digitalización y las tecnologías
6. Documentos de entrega asociados al servicio o producto

UNIDAD 6. Tratamiento de las reclamaciones

CONTENIDOS

1. Las reclamaciones y quejas
2. Las técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones
3. La gestión de quejas y reclamaciones
4. Las reclamaciones
5. Documentación y pruebas
6. La reclamación de la compra online
7. Las herramientas informáticas
8. La normativa legal
9. La protección del consumidor y usuario

4.2. Distribución temporal de las unidades didácticas

Este módulo tiene asignado 75 horas para su desarrollo distribuidas en 2 sesiones semanales. Los contenidos del módulo se han distribuido en 6 unidades de trabajo, citadas en punto 4.1. La distribución horaria de las mismas y su incorporación en las evaluaciones que consta el curso es:

UNIDAD DIDÁCTICA	TÍTULO	HORAS	EVALUACIÓN
1	Comunicación y atención al cliente	10	1ª
2	Venta de productos y servicios	15	1ª
3	La venta y su desarrollo	15	2ª
4	Información al cliente (I)	10	2ª
5	Información al cliente (II)	10	3ª
6	Tratamiento de las reclamaciones	15	3ª
		75	

Evaluación Inicial: Primera semana de octubre de 2022

1ª Evaluación: Última semana de noviembre de 2022.

2ª Evaluación: Primera semana de marzo de 2023.

3ª Evaluación: Primera semana de junio de 2023.

Evaluación extraordinaria penúltima semana de junio de 2023.

La temporalización de los contenidos es provisional y puede variar en función de variables como: la evaluación inicial y/o la evolución del grupo a lo largo del curso.

5-METODOLOGÍA: ORIENTACIONES DIDÁCTICAS.

5.1. Metodología general.

- Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo.
- Se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar y reflexionando sobre su necesidad y utilidad.
- El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:
 - o Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle.
 - o Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
 - o Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se facilitará apuntes y presentaciones, así como bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los contenidos de la asignatura.
 - o Posteriormente, se planteará y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. Se resolverá todas las dudas que puedan tener el alumnado, tanto teóricas como prácticas. Incluso si lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado.

Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.

- o Además, será necesario la utilización de equipos de reprografía y encuadernación de documentos; registro y archivo de documentación comercial administrativa; utilización de equipos de telefonía; ordenadores y conexión a internet.
 - o Se intentará que las actividades que se realicen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumnado en un clima de trabajo grupal, aspecto muy importante en la actualidad en ambientes empresariales.
 - o Cuando sea posible, la profesora cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos. Pueden utilizarse estrategias como: «preguntas rebote» (un alumno/a pregunta a otro alumno/a) y «preguntas reflejo» (un alumno/a lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.
 - o Cada estudiante deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además, se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.
- Diariamente se hará uso de TIC, la plataforma AULES para adjuntar las tareas o trabajos solicitador por el docente en los términos previstos.

5.2. Metodología específica. Estrategias didácticas específicas.

La elección de estrategias didácticas deberá estar orientada en todo momento a la consecución de las competencias. En el módulo de Atención al Cliente se seguirán las pautas metodológicas que a continuación se detallan:

- Activar la curiosidad y el interés por el contenido a tratar:
 - o Mediante la presentación de información nueva, sorprendente.
 - o Planeamiento de problemas que el alumno haya que resolver.
 - Orientar la atención del alumno durante todo el proceso de la actividad: estructurar el proceso, utilizar la gamificación, ya que jugando y aprendiendo, son múltiples las ventajas obtenidas ya que simplifica las actividades difíciles.
 - Organizar actividades cooperativas y vincular esta actividad a la evaluación.
 - Mostrar la relevancia del contenido:
 - o Relacionando el contenido con la realidad, utilizando un lenguaje familiar.
 - o Mostrando la meta que queremos alcanzar, y su relevancia mediante ejemplos.
 - Utilizar estrategias indagatorias, que ponen al alumnado en situaciones de reflexión y acción, dotándoles de una mayor autonomía en la construcción de los conocimientos y acercar al alumno a la realidad de la práctica empresarial.
- TIC como herramienta. Las TIC permiten adaptarse a las capacidades del alumnado a su ritmo de aprendizaje y a sus conocimientos previos. Trabajamos con la plataforma AULES, que permitirá:
- o Colgar contenidos atractivos (power point, noticias actuales, vídeos, webs)
 - o Una mayor comunicación vía foros, mensajes, etc o El fomento del debate y la reflexión o Registro y corrección de producciones y trabajos entregados.
 - o Desarrollo de habilidades y competencias, especialmente la digital.

Todos los principios metodológicos, así como los distintos tipos de estrategias de enseñanza-aprendizaje citados, quedan reflejados en el diseño de las actividades de aprendizaje de las unidades didácticas, las cuales se convierten en la columna vertebral de dicho proceso.

Así, en función del momento de la unidad didáctica o de la sesión y de su finalidad, quedan diseñadas las siguientes actividades:

Tipología de actividades.		
Al inicio del módulo.		
Presentación del módulo y de la Programación.		
Al inicio de cada bloque temático y de cada UD		
Actividad de introducción	Actividad de motivación	
Durante el desarrollo de la unidad didáctica.		
Actividades de desarrollo	Actividades de consolidación	
Al finalizar cada unidad didáctica.		
Actividades de refuerzo	Actividades de ampliación	Actividad de síntesis
Al finalizar cada Evaluación		
Actividades de evaluación		

5.3. Actividades complementarias

En el momento de confeccionar la presente programación no hay nada cerrado. Se está procediendo a realizar llamadas telefónicas para que confirmen disponibilidad y aforo en varias actividades previstas. Por este motivo, no se puede confirmar en este momento ninguna actividad complementaria.

5.4. Elementos transversales

a. Fomento de la lectura y las habilidades comunicativas

Desde el módulo se propondrán estrategias como:

- Hacer que los alumnos lean en clase en voz alta diferentes apartados del tema. Exposición oral de actividades.
- Lectura de artículos de divulgación, (revistas, prensa general...) relacionados con los contenidos estudiados en clase.

b. Comunicación audiovisual. TIC's

Las TIC 's nos permiten mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, con un alumnado que es nativo digital. Así se fomentará el uso de internet con espíritu crítico para la búsqueda de información. La entrega de trabajos y actividades se realizará a través de la plataforma AULES. Se procurará la realización de actividades utilizando aplicaciones educativas como kahoot, edpuzzle, Quizizz, etc.

6-EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.

6.1. Criterios de evaluación.

Los criterios de evaluación para el módulo de Atención al Cliente se detallan a continuación:

- a. Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b. Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c. Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d. Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e. Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f. Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

- g. Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h. Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i. Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
- j. Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- k. Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- l. Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- m. Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- n. Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- o. Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- p. Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- q. Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
- r. Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- s. Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- t. Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- u. Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- v. Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- w. Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- x. Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- y. Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

- z. Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- aa. Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- bb. Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- cc. Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- dd. Se ha cumplimentado una hoja de reclamación ee. Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

Estos criterios de evaluación establecidos en Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, están asociados al resultado de aprendizaje detallados en el apartado siguiente. Por lo tanto, en el apartado 6.2 se puede observar tabla que recoge resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y unidades didácticas del módulo.

6.2. Resultados de aprendizaje

A continuación, se enumeran los resultados de aprendizaje del módulo:

R.A.1-Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

R.A.2-Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

R.A.3-Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

R.A.4-Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

La siguiente tabla relaciona cada unidad didáctica con los resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación:

UNIDAD DIDÁCTICA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>Comunicación y atención al cliente (UD.1).</p> <p>Venta de productos y servicios (UD.2)</p>	<p>R.A.1- Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</p>	<p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p>

<p>La venta y su desarrollo (UD.3)</p>	<p>R.A.2- Comunicar al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</p>	<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p>
<p>Información al cliente (UD.4 y 5)</p>	<p>RA.3- Informar al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p>	<p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos. b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello. c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto. d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p>

		<p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas</p>
<p>Tratamiento de reclamaciones (UD.6)</p>	<p>R.A.4-Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación</p>	<p>a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p>

6.3. Instrumentos de evaluación.

Los instrumentos de evaluación son las herramientas que utiliza el docente para recoger la información que le permita evaluar el proceso de aprendizaje de los alumnos y conocer el grado de desarrollo de las competencias y objetivos.

	<ul style="list-style-type: none"> o Dossier de actividades referentes a cada momento de la UD, bien en el cuaderno o bien en AULES. o Trabajos de investigación o Exposiciones, entrevistas orales, que serán evaluadas según la rúbrica entregada al alumnado. o Gamificación, se utilizará juegos con los ordenadores, o aplicaciones digitales como Kahoot/quizizz, que permite preguntas y respuestas de forma intuitiva. o Prueba escrita: es la prueba que se realizará al final de cada una de las unidades didácticas y nos permitirá conocer si el alumno ha conseguido alcanzar los contenidos según normativa.
--	---

El modelo que sigue esta programación recogerá los siguientes momentos de evaluación:

- √ Inicial y diagnóstica: al comienzo del curso con la finalidad de detectar los conocimientos previos del alumnado en materia de atención al cliente, que facilitarán la adecuación del proceso para la obtención de aprendizajes significativos.
- √ Continua, formativa e informativa: acompañará a todo el proceso proporcionándonos información constante de las carencias y progresos y nos permitirá reorientar y modificar los aspectos que sean disfuncionales.
- √ Final y sumativa: al final del proceso de enseñanza-aprendizaje analizaremos los resultados valorando el grado de consecución de las capacidades propuestas, entendiendo la evaluación como un instrumento para evaluar los logros alcanzados por el alumnado.
- √ Criterial: la evaluación se realizará tomando como referencia los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación del módulo, así como los objetivos generales del ciclo formativo.

√ Diferenciada: atendiendo a la diversidad del alumnado y aplicando procedimientos y técnicas distintas según el tipo de contenido.

6.4. Criterios de calificación.

En cuanto a los criterios de calificación, en general obtendremos la calificación correspondiente a cada evaluación del siguiente modo:

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN ESPECÍFICOS PARA ESTE MÓDULO

- Se realizarán tres evaluaciones, que se calificarán del 1 al 10. Se considerarán aprobadas las que sean iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.
- La calificación trimestral se obtendrá teniendo en cuenta la siguiente media ponderada:

	Instrumentos de evaluación	Porcentaje
Prueba escrita	Preguntas tipo test, preguntas cortas, de aplicación, ejercicios prácticos.	60%
Realización del cuaderno y actividades. Actividades en AULES.	Presentación en plazo, calidad y organización del contenido. Limpieza y ortografía (Rúbrica cuaderno).	30%
Actitud y comportamiento del alumno	Participación en clase, respeto y buen comportamiento e interés. Asistencia y retrasos.	10%

- Las pruebas escritas: Se llevarán a cabo en la fecha acordada. Se realizará varios controles o pruebas objetivas por trimestre. La calificación mínima en cada una de las pruebas parciales

deberá ser de 4 puntos, para que pueda realizarse la media aritmética, con el fin de determinar la calificación de la evaluación a la que corresponden.

En caso de no asistir al examen, podrá realizarse otro día, establecido por el docente, siempre que se aporte justificante oficial (médico), o en caso de no tenerlo, será necesario que el padre/madre se reúna con la profesora para justificar la ausencia.

- Realización del cuaderno y actividades, valorando la presentación en plazo, la calidad y organización del contenido, formateado o limpieza y ortografía. El día del examen se presentará el cuaderno al profesor, Respecto a las actividades propuestas en AULES tendrán una fecha de plazo establecida por el docente y deberá cumplirse. En caso de presentarse fuera de plazo su calificación será sobre 5.
- Actitud: Los ítems evaluables en actitud son: participación, motivación, colaboración, organización, constancia y asistencia a clase.
- Todos los criterios de evaluación y calificación que se han enunciado requieren de la colaboración del alumnado, así pues, en caso que la profesora descubriese que algún alumno utiliza recursos engañosos como copias, sustitución de documentos, etc. en la realización de exámenes o pruebas escritas, obtendrá una calificación de cero puntos.
- Las notas de las evaluaciones se expresarán sin decimales, se redondeará al entero más cercano. Se considerarán positivas si son iguales o superiores a cinco, por lo que no se considerará positiva una calificación inferior a cinco.

- Aquellos alumnos que acumulen un 15% de faltas de asistencia perderán la posibilidad de la evaluación continua por trimestres, debiendo examinarse al finalizar el curso de todos los conocimientos impartidos durante el mismo (ordinaria).

La justificación de la falta se tendrá que presentar para que se dé como válida dentro de los 5 días lectivos a la incorporación del alumno.

Convocatoria ordinaria

- o La recuperación de los contenidos no asimilados por el alumnado consistirá en la realización de una prueba de las mismas características a las ya realizadas, la presentación de actividades pendientes o la realización de un trabajo que refuerce los contenidos no superados, según sea el caso. Para lo que se elaborará un plan de recuperación donde se le informará de las actividades y repaso de contenidos.
- o El alumnado que no haya aprobado alguna evaluación deberá recuperarla antes de la sesión ordinaria de evaluación. Superada esta, la nota final será la media aritmética de las evaluaciones.
- o Si el alumno o alumna hubiera perdido el derecho a la evaluación continua se deberá presentar en la convocatoria ordinaria a un examen teórico-práctico de los contenidos de todo el módulo.

Convocatorias extraordinarias

- o Si algún alumno o alumna no logra superar el módulo, será convocado a la evaluación extraordinaria de julio con la parte del módulo pendiente siempre y cuando no haya perdido el derecho a la evaluación continua.
- o Si el alumno o alumna hubiera perdido el derecho a la evaluación continua se deberá presentar en la convocatoria extraordinaria a un examen teórico-práctico de los contenidos de todo el módulo.

6.5. Actividades de refuerzo y ampliación.

Para no limitar el aprendizaje del alumnado se programarán actividades o trabajos de ampliación para los alumnos más aventajados y de refuerzo para aquellos que deban consolidar conceptos que no dominan.

7-RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS.

Los Recursos van a ser el conjunto de elementos que elegidos de manera eficaz y reflexiva nos van a servir para realizar satisfactoriamente el conjunto de actividades que se van a ir desarrollando en nuestra programación docente. Se dispone de los siguientes:

a) Recursos Didácticos Materiales.

- Atención al Cliente. Carvajal L. y otros. Editorial Editex, ISBN: 978-84-1321-861- 8
- Ejercicios proporcionados por la profesora.
- Por otra parte, se estará al tanto de identificar cualquier material que se presente y sea susceptible de ser utilizado con aprovechamiento.

b) Recursos Audiovisuales.

- Presentaciones multimedia tipo PowerPoint, infografía, videos de Youtube, etc.
- Páginas web relacionadas con los contenidos.

c) Recursos Didácticos Informáticos.

- Aula de informática.
- Proyector, altavoces, pizarra

- Aplicación AULES como herramienta de comunicación para el alumnado. Se subirán los contenidos y actividades de las unidades para que puedan realizar el trabajo en casa, se informará sobre las fechas de exámenes, reuniones etc.
- Aplicación ITACA para la comunicación con los progenitores o tutores del menor.

8-MEDIDAS DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS.

El Real Decreto 127/2014 establece en el artículo 13 que la Formación Profesional Básica se organiza de acuerdo con el principio de atención a la diversidad, orientado a resolver a las necesidades educativas concretas del alumnado respondiendo al derecho a una educación inclusiva.

Además, en la disposición adicional cuarta se determina que las administraciones educativas podrán establecer y autorizar ofertas formativas de formación profesional adaptadas a efecto de dar continuidad al alumnado con necesidades educativas especiales.

En el aula nos encontramos con un alumnado muy diverso; esta diversidad, fiel reflejo de nuestra sociedad, está originada por múltiples motivos, como pueden ser diferentes capacidades, diferentes procedencias, distintas motivaciones e intereses, etc.

Esta programación se presenta como un documento abierto y flexible para poder introducir los cambios que estimen necesarios para dar respuesta a las diferentes capacidades para aprender, las diferentes motivaciones por aprender, los diferentes estilos de aprendizaje e interés de los alumnos. De esta forma las adaptaciones que se puedan hacer permiten facilitar la evolución individualizada de cada alumno para que puedan cumplir los objetivos de forma diferente trabajando los mismos contenidos.

La programación ha de ser planteada para dar respuesta a las necesidades educativas de todos los alumnos, manifestadas en los siguientes ámbitos:

Capacidad para aprender: Los contenidos se plantean para que, con la intervención del profesorado, se pueda graduar la dificultad y se ajuste progresivamente a la capacidad para aprender que diferencia a cada alumno.

Motivación por aprender: Está íntimamente ligada al futuro profesional de los alumnos.

Estilo de aprendizaje: El estudio se puede abordar desde los diferentes estilos de aprendizaje de los alumnos; un estilo que va desde una perspectiva global para posteriormente tener en cuenta lo particular, otros alumnos aprenden paso a paso desde lo particular a lo general.

Interés de los alumnos: En la formación profesional este ámbito está íntimamente ligado a la motivación por aprender (incorporación al mundo profesional).

Las actividades tienen distintos niveles de dificultad y distintos enfoques, para que todos los alumnos puedan realizarlas con éxito y permiten utilizar metodologías diversas, dependiendo de los contenidos que se desarrollen (cuestiones con respuestas conceptuales, cuestiones tipo test, debates, redactar y cumplimentar documentos, realizar organigramas, actividades fuera del aula, simulaciones en el aula, consultas y búsquedas en Internet, etc.).

Entre las adaptaciones que podemos aplicar en el aula, podemos hacer mención a la modificación temporal, adaptaciones concretas en la metodología, actividades de refuerzo, el uso de herramientas TIC y flexibilidad en los plazos de entrega en aquellos casos en que sea necesario, todo ello sin olvidarnos que en la Formación Profesional no se pueden hacer adaptaciones curriculares significativas, pero sí centrarnos en las competencias que el alumnado no pueda llegar.

9-EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Tanto la programación como la herramienta que ayuda a la práctica docente y las unidades didácticas (diseño y funcionamiento) deben ser evaluadas para mejorar la práctica docente.

Esta evaluación se realizará mediante indicadores diseñados por el propio centro educativo, autoevaluaciones del profesor y opinión del alumnado. Deberá realizarse durante el curso y al finalizar el módulo.